¿Qué debo hacer antes de comprar?

- **Busque y compare.** Hay variedad en la calidad, precios, modelos, promesas, garantías y acuerdos de servicio técnico. Muchos profesionales ofrecen un período mayor para probar los audífonos, más tiempo para cancelar y mejores garantías y reembolsos que lo que la ley exige.
- **Elija a su profesional.** Usted no tiene la obligación de comprarle a la persona que evaluó su audición.
- **Consulte a su seguro.** Averigüe si tiene cobertura y si necesita una evaluación médica para tener cobertura.
- **Pregunte si el profesional vende varias marcas.** Algunas marcas podrían ser mejores que otras para usted.
- **Pregunte acerca de visitas de seguimiento para la adaptación y los ajustes.** Averigüe a dónde debe ir si necesita que se hagan ajustes, y lo que costarán.
- **Pregunte sobre el servicio regular.** En algunas marcas solo pueden trabajar determinados profesionales.
- **Pregunte sobre bobinas telefónicas y bucles magnéticos.** Las bobinas telefónicas mejoran el sonido de los teléfonos y en algunos lugares públicos.
- **Negocie las características de los audífonos y del contrato de servicio.** Decida qué características desea. Asegúrese de que los acuerdos sobre la venta, el contrato de servicio, las garantías, las baterías y las características opcionales estén por escrito. Puede pedir que se hagan cambios en los formularios de contrato preimpresos.
- **Pregunte si el profesional realiza "mediciones en oído real" (REM).** Las mediciones en oído real determinan cuán bien funciona el audífono cuando está en el oído.
- **Decida si quiere comprar seguro de reposición.** Compare los precios en la póliza del seguro de su casa.

¿Qué debo hacer después de comprar?

- **Planee ir a una visita de seguimiento.** Asegúrese de que sus audífonos estén funcionando lo mejor posible. Colabore con su profesional para que la adaptación y la calidad acústica sean las mejores posibles. El tiempo invertido al recibir inicialmente los audífonos se traducirá en resultados positivos.
- **Anticipe que habrá un período de ajuste.** Los audífonos mejorarán su audición, pero su audición será distinta a la de antes que necesitara los audífonos.
- **Pruebe los audífonos en distintas situaciones.** Utilice su período de prueba para aprender cómo funcionan sus audífonos en distintas situaciones: en lugares silenciosos, al hablar por teléfono, al mirar televisión, en grupos grandes, en multitudes. Esto le ayudará a saber lo que puede esperar de sus audífonos y si desea que se hagan ajustes.
- **Resuelva los problemas durante el período de prueba de 45 días.** El período de prueba es el momento para decidir si los audífonos son indicados para usted. Úselo. Su profesional deberá programar controles durante este período. Si tiene problemas con la adaptación o no puede ir al consultorio dentro de los 45 días, solicite una extensión. Obténgala por escrito. Si su profesional no le brinda un servicio adecuado o no le ayuda con problemas de adaptación, devuelva los audífonos de inmediato. No espere hasta el final del período de prueba.
- **Mantenga sus audífonos limpios y secos.** La cera y la humedad en los oídos, incluso el sudor o simplemente la humedad pueden dañar los audífonos. Siga las instrucciones para el cuidado de sus audífonos.
- **Guarde sus audífonos anteriores de reserva.**
- **Si no entiende el contrato, llame a su profesional.**

Si ha estado trabajando con su audioprotesista o audiólogo, y no ha respondido a sus preguntas, inquietudes o quejas, comuníquese con el centro de información para el consumidor del Departamento de Salud de Minnesota.

Minnesota Department of Health
Health Occupations Program
P.O. Box 64882
St. Paul, MN 55164-0882

Teléfono 651-201-3729   Sin cargo: 800-657-3837
Correo electrónico: health.hop@state.mn.us

Actualizado el 01/12/2015



Lo que debe saber cuando compra audífonos



Proteger, mantener y mejorar la salud de todos los habitantes de Minnesota

¿Quiénes venden audífonos?

En Minnesota, tanto los audiólogos como los audioprotesistas venden audífonos. Por ley, los menores de 18 años de edad requieren la evaluación de un audiólogo antes de obtener audífonos.

¿En qué se diferencian los audiólogos de los audioprotesistas?

Ambos recomiendan, adaptan y venden audífonos. Los audiólogos, además, evalúan y ayudan en la rehabilitación de pacientes con problemas más complicados.

Audioprotesistas

- Evalúan la audición para ayudar a los clientes a seleccionar audífonos.
- Recomiendan, adaptan y entregan audífonos.

Los audioprotesistas han aprobado exámenes escritos y prácticos.

Audiólogos

- Evalúan la audición, el equilibrio y el zumbido de oídos.
- Recomiendan, adaptan y entregan audífonos y otros dispositivos auxiliares, incluidos dispositivos implantables.
- Realizan tareas especializadas no relacionadas con la entrega. Poseen una maestría como mínimo y han completado un período de práctica supervisado. También han aprobado un examen práctico.

Información para el consumidor

¿Tengo que ver a un médico antes de comprar audífonos?

Por lo general, un médico debe evaluarlo antes de que compre audífonos. El médico le dirá si existe algún motivo por el cual los audífonos no son una opción indicada para usted o si usted tiene un problema que se podría corregir médica o quirúrgicamente.

Puede renunciar a la evaluación médica si es mayor de 18 años. Para ello, debe firmar una renuncia antes de firmar un contrato por la compra de los audífonos. El profesional que vende los audífonos no puede alentarle a que renuncie a la evaluación y debe hacer lo siguiente:

- Informarle que renunciar a la evaluación no es lo mejor para su salud.
- Permitirle revisar el formulario de renuncia antes de firmarlo.
- Entregarle una copia de la renuncia si usted la pide.

¿Doctor habitual realizar la evaluación médica?

Usted puede visitar su doctor habitual para la evaluación médica. Sin embargo, sería mejor pedir que lo refirieran a un doctor especialista de oídos, naríz y garganta (ENT por sus siglas en inglés) ya que éstos se especializan en oídos. Estos doctores se llaman otorrinolaringólogos.

¿Puedo comprar audífonos usados para ahorrar dinero?

Un profesional puede venderle audífonos usados o reconstruidos, pero debe informarle que son usados o reconstruidos. Tanto el envase como la etiqueta pegada deben decir que son artículos usados. No se recomienda comprar audífonos usados.

¿Cómo aprendo a usar mis audífonos?

Junto con los audífonos, el profesional debe entregarle un folleto y revisarlo con usted.

¿Qué debo obtener por escrito?

El profesional debe proporcionarle lo siguiente:

- Una copia de su contrato.
- Información acerca de la garantía de los audífonos que usted compre.
- Un manual de instrucciones de los audífonos.
- Un aviso de que puede cancelar la compra dentro de los 45 días siguientes.
- Un aviso de su derecho de cancelar dentro de los 3 días siguientes si compró los audífonos a alguien que fue a su casa.

Si lo solicita, el profesional debe entregarle una copia de lo siguiente:

- La renuncia a la evaluación médica, si firmó una.
- Los resultados de su prueba auditiva. (Su audiograma).

Todos los audífonos deben llevar el nombre del fabricante o distribuidor, el nombre o número de modelo, el número de serie y el año de fabricación.

¿Puedo cancelar y recuperar mi dinero?

Usted puede cancelar por cualquier motivo, pero debe hacer lo siguiente:

- Cancelar dentro de los 45 días de la compra.
- Hacer la cancelación por escrito. Guardar una copia.
- Devolver los audífonos. (Enviarlos por correo o devolverlos al consultorio).

Si en algún momento durante los 45 días el profesional está en posesión de sus audífonos, usted tendrá más tiempo para cancelar. Tendrá un día extra por cada período de 24 horas que el profesional tenga sus audífonos.

Puede recuperar todo su dinero si:

- Su contrato no dice que hay un “cargo por cancelación”; o
- Usted compró los audífonos a alguien que fue a su casa y cancela dentro de los 3 días de la compra.

Si su contrato incluye un “cargo por cancelación”, el profesional puede conservar parte del dinero. El cargo no puede exceder los $250. El profesional debe reembolsarle su dinero en un plazo de 30 días.

Hice una compra a “domicilio”. ¿Tengo otros derechos?

Si compró audífonos a alguien que fue a su casa, deben darle un “AVISO DE CANCELACIÓN”. Este aviso le informa su derecho a cancelar.

Si cancela por escrito antes de la medianoche del tercer día hábil después de la venta, puede recuperar todo su dinero. Puede entregar su cancelación al profesional en la dirección indicada en el contrato, o puede enviarla por correo a esa dirección. Si la envía por correo, la fecha que cuenta es la fecha del franqueo. El profesional debe reembolsarle todo su dinero en diez días, incluso si el contrato especifica que habrá un cargo de cancelación.

Si el profesional no le proporcionó un “AVISO DE CANCELACIÓN”, puede cancelar en forma verbal o por escrito.

¿Qué debo hacer si hay que reparar mis audífonos?

Todos los audífonos nuevos deben tener al menos un año de garantía del fabricante. Si su audífono está bajo la **garantía del fabricante**, se reparará por cualquier motivo, incluso por el desgaste debido al uso normal. Esto también puede incluir un servicio de “limpieza y control”.

Su contrato le informará sobre **otras garantías** que tenga. La garantía estará por escrito. El profesional debe entregarle una copia. La garantía debe indicar lo siguiente:

- El nombre, la dirección y el número de teléfono del proveedor del servicio.
- La duración de la garantía.
- El modelo y número de serie de los audífonos.
- El costo de la garantía.
- Cuánto debe pagar antes de que rija la garantía.
- Todos los otros términos y las condiciones de la garantía.